

Kuluttajaparlamentti vaatii täysistunnossaan 20.11.2018:

Sähköinen tunnistautuminen tulee tehdä helppokäyttöiseksi ja saavutettavaksi

- *Sähköinen tunnistautuminen on avain monien välttämättömyyspalveluiden käyttämiseen.*
- *Nykyiset tunnistautumispalvelut on todettu vaikeakäyttöisiksi etenkin ikäihmisille ja vammaisille, sekä ihmisille, joilla on erityisiä oppimisen tai ymmärtämisen haasteita.*
- *Kuluttajaparlamentti vaatii, että sähköisen tunnistautumisen palvelut kehitetään aidosti helppokäyttöisiksi ja saavutettaviksi, esimerkiksi biometrisen tunnisteen avulla.*

Julkiset palvelut sekä muut sujuvan arjen kannalta merkittävät välttämättömyyspalvelut digitalisoituvat kovalla vauhdilla. Merkittävä määrä näistä palveluista vaatii käyttäjältä vahvaa sähköistä tunnistautumista. **Suomessa on arviolta miljoona kansalaista, joilla on haasteita digitaalisten palveluiden käytössä.**¹ Moni ikäihminen ei ole koskaan tunnistautunut sähköisesti. Vanhus- ja lähimmäispalveluliiton Ikäteknologiakeskuksen vuonna 2017 tekemässä kyselyssä 37 % ilmoitti syyksi sen, että ei osaa käyttää sähköisiä tunnistautumisvälineitä.² Selkokeskuksen tarvearvion (2014) mukaan 430 000– 650 000 ihmistä tarvitsee selkokieltä eli yleiskieliset palvelut ovat liian vaikeita heille käyttää.³

Syksyllä 2018 voimaan tuleva **EU:n saavutettavuusdirektiivin** mukainen kansallinen **saavutettavuuslainsäädäntö** velvoittaa kaikkia julkisen sektorin elimiä tekemään verkkopalveluistaan, mukaan lukien tunnistuspalveluistaan, saavutettavia. Lisäksi tuleva **EU:n esteettömyysdirektiivi** määrää, että myös fyysisten palvelujen ja laitteiden, kuten kirjautumislaitteiden tulisi olla esteettömiä.

Kuluttajaparlamentti katsoo, että kaikkien välttämättömyyspalveluiden – kuten sähkö, puhelin, pankkipalvelut, Kela, VR – käyttämiseen tarvittavien sähköisten tunnistautumistapojen tulee olla aidosti saavutettavia kaikille käyttäjille. Teknisen saavutettavuuden lisäksi on kiinnitettävä huomiota myös kielelliseen saavutettavuuteen ja ymmärrettävyyteen. Kehittämisessä tulee ottaa huomioon erilaiset käyttäjät ja näiden kapasiteetit sekä testata näitä todellisissa tilanteissa.⁴

Merkittävimpiä vahvan sähköisen tunnistamisen tarjoavien palvelujen tuottajia ovat tällä hetkellä pankit ja mobiilioperaattorit. Pankkitunnusten vaihtoehdoksi on tarjottu henkilökortin sirulla eli **kansalaisvarmenteen avulla tapahtuva tunnistautuminen** erillisen laitteen ja ohjelman avulla. **Tämä on osoittautunut etenkin ikäihmisille erittäin vaikeakäyttöiseksi.** Vuoden 2017 aikana julkishallinnon käyttämän suomi.fi-tunnistautumispalvelun kautta tehdyistä tunnistautumisista varmennekorttia käyttäneiden osuus oli vain 0,7 % kun pankkitunnuksilla tunnistautumisten osuus oli 92 %.⁵

Esimerkiksi erityisesti kuulo- ja puhevammaisten tarpeisiin suunnattua 112-hätätekstiviestiä käyttääkseen henkilön täytyy rekisteröityä palveluun. Rekisteröinti vaatii vahvan tunnistautumisen. Mikäli ei ole rekisteröitynyt, ei suoraan hätänumeroon 112 lähetetty tekstiviesti pääse koskaan hätäkeskukseen asti käsiteltäväksi, ja tämä voi pahimmillaan tarkoittaa hengenmenetystä. Myös tästä syystä tulee luoda käyttäjystävällisiä sähköisen tunnistautumisen tapoja.

Yksi huomattavasti helpompi tunnistautumistapa olisi **biometrinen tunniste** kuten sormenjälki. Sähköinen tunnistautuminen tulee olla sellainen, että se on aidosti kaikkien kansalaisten käytettävissä. **Koska tämänhetkinen sähköinen tunnistautuminen ei selkeästi tätä vaatimusta täytä, tulee biometrisen tunnisteen käyttöönoton mahdollisuudet selvittää.**

Lisäksi välttämättömyyspalveluihin tunnistautumiseen tulisi olla tarjolla **harjoitusalueita**, jonka avulla **tunnistautumista voi turvallisesti harjoitella** itsenäisesti tai avustajan kanssa. Tällä hetkellä avustajan käyttöä rajoittaa se, että henkilökohtaisia tunnuksia ei tule luovuttaa ulkopuoliselle henkilölle.

Kuluttajaparlamentti vaatii, että sähköisen tunnistautumisen menetelmät kehitetään aidosti helppokäyttöiseksi ja esteettömäksi. **Uuden teknologian tulisi sopeutua ihmisiin ja näiden kykyihin ja tarpeisiin – ei toisinpäin.**

¹ Akatemiatutkia Sakari Taipaleen arvio perustuen AUTA-hankkeen ja PIAAC-tutkimuksen lukuihin.

² Vallin Ikäteknologiakeskuksen selvitys 2017: Ikäihmiset ja sähköinen asiointi. Miten saadaan kaikki mukaan? http://www.ikateknologiakeskus.fi/fileadmin/user_upload/Julkaisut__pdf/Raportit__pdf/ikaihmiset_sahkoinen_asiointi_netti.pdf

³ Selkokeskuksen selvitys 2014: Selkokielen tarvearvio 2014 (H. Virtanen). https://selkokeskus.fi/wordpress/wp-content/uploads/2016/05/Tarvearvio_2014_kevyt.pdf

⁴ Oppaita olemassa mm. kuntaliitolla ja kehitysvammaliitolla (<http://papunet.net/saavutettavuus/ohjeita-ja-oppaita>). Myös THL:ltä löytyy kattava lista erilaisista standardeista ja suosituksista.

⁵ Suomi.fi-palvelun tilastotietoja <https://es Suomi.fi/palveluntarjoajille/tunnistus/tapahtumamaarat/>

Kuluttajaparlamentti on Kuluttajaliiton koordinoima valtakunnallisesti merkittävien järjestöjen vaikuttamisfoorumi. Toimintavuonna mukana on noin 40 valtakunnallisesti merkittävää sosiaali- ja terveysalan kansalaisjärjestöä sekä lapsi- ja nuorisosasioista kiinnostunutta järjestöä. Toiminnan tarkoituksena on saada poliittiset päättäjät tietoisiksi keskeisten järjestöjen näkemyksistä ja kannoista poliittisiin kysymyksiin sekä edistää kuluttajien etua politiikan eri osa-alueilla. Lisätietoja <http://www.kuluttajaliitto.fi/kuluttajaparlamentti>